

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI
DAN UMRAH DI PT. DAANISH MIKA SALSA
TOURS AND TRAVEL SUKARAME
KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Oleh :

**WAHID HARSONO
NPM. 1641030199**

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/ 2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI
DAN UMRAH DI PT. DAANISH MIKA SALSA
TOURS AND TRAVEL SUKARAME
KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H / 2021 M**

ABSTRAK

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar sukses, harus dapat memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan, dari persiapan sebelum perjalanan, maupun setelah pulang ke tanah air, dan mencapai target yang kehendaki, maka perlu adanya pengelolaan dan pelayanan yang baik. Maka peneliti tertarik dan ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umrah di P.T. DMS tours and Travel pada tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan dua jenis pendekatan penelitian yaitu kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan untuk menguraikan Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah haji dan Umrah yang diterapkan di P.T. DMS Tours and Travel. Penelitian ini melibatkan beberapa orang sebagai partisipan, yaitu pengurus/ karyawan PT. Daanish Mika Salsa Tours And Travel, dan jama'ah yang telah menggunakan jasa pelayanan PT. Daanish Mika Salsa Tours And Travel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan intetrvieu, (wawancara), obsevasi (pengamatan), dokumentasi dan gabungan ketiganya. Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel, yaitu perencanaan (*planning*). Proses pengorganisasian (*organizing*), Proses penggerakan (*actuating*), Proses pengawasan (*controlling*). Pelayanan yang diberikan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel yaitu: Pelayanan administrasi, meliputi pendaftaran dan pengurusan dokumen. Pelayanan bimbingan manasik dengan metode ceramah, simulasi dan diskusi. Pelayanan transportasi, yang diberikan adalah pengangkutan jama'ah mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi. Pelayanan akomodasi, PT. Daansh Mika Salsa Tours And Travel menyediakan fasilitas hotel berbintang, sesuai dengan paket yang dipilih oleh jama'ah. Pelayanan konsumsi, Setiap jamaah akan mendapatkan makanan sebanyak 3 kali dalam sehari Pelayanan kesehatan, dilakukan sebelum keberangkatan dan ketika pelaksanaan ibadah.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahid Harsono

Npm : 1641030199

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umrah di PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel Sukarama Kota Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di maklumi.

Bandar lampung, Desember 2020

Penulis



Wahid Harsono
1641030199



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN CALON
JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PT. DAANISH
MIKA SALSA TOURS AND TRAVEL
SUKARAME KOTA BANDAR LAMPUNG**

NAMA : Wahid Harsono

NPM : 1641030199

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Badarudin, M.Ag

NIP.197508132000031001

Rouf Tamim, M.Pd.I

NIP.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. H. Suslina, M.Ag

NIP. 197206161997032002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG**

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umrah PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel Sukarame Kota Bandar Lampung” disusun oleh Wahid Harsono, NPM: 1641030199, Jurusan Manajemen dakwah, telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada

Hari/Tanggal : Senin, 31 Mei 2021.

Waktu : 09.00 -10.30 WIB

Ruangan : Ruang Sidang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Hj. Suslina, M.Ag

Sekretaris : Risna Rogamelia, M.Pd

Penguji I : Hj. Rodiyah, S.Ag, MM

Penguji II : Badarudin, M.Ag

Penguji III : Rouf Tamim, M.Pd.I


(.....)


(.....)


(.....)

(.....)


(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si.

NIP. 191604091990031002

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنِينَ مَرصُومٌ ﴿٢٢﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”. (Q.S. As-Shaff 22 : 4)



PERSEMBAHAN

1. Teruntuk kedua orang tuaku, Bapak Mahful dan Ibu Asiyah yang tak pernah putus mendo'akan keberhasilanku, karya ini kupersembahkan untukmu sebagai wujud rasa terima kasihku atas pengorbanan dan jerih payahmu sehingga aku dapat menyelesaikan studiku ini.
2. Untuk adikku dan saudara-saudaraku.
3. Terimakasih kepada Abah Heri, Emak dan keluarga yang dengan tulus telah menerima kehadiranku menjadi bagian dari keluarga.
4. Keluarga besar Pondok Pesantren Baitussalam, Bapak Kyai Muhammad Purwoko dan Ibu Nyai Fathurrohmah beserta keluarga.
5. Keluarga Besar Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Abang dan mbak senior sebagai guruku, sahabat-sahabat angkatan 2016, dan adik-adikku .
6. Sahabat Karib “seperjuangan” yang selalu memberikan inspirasi, dukungan dan semangat, Suroso, Tulus, Rohmat, Refli dkk.
7. Dan untuk yang berkenan membaca karyaku ini.
8. Serta tak lupa pula pada almamater kebanggaanku Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kelurahan Bandar Sari, kec. Padang Ratu, Lampung Tengah pada tanggal 25 Mei 1997, anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Mahful dan Ibu Asiyah.

Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN 01 Bandar Sari pada tahun 2009, Madrasah Tsanawiyah Ma'arif 07 Padang Ratu pada tahun 2012, dan Sekolah Menengah Kejuruan 1 Gunung Sahilan Jurusan Teknik Agribisnis Perkebunan pada tahun 2016, dan pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi dan diterima sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung yang saat ini telah bertransformasi menjadi UIN Raden Intan Lampung.

Selama menjadi mahasiswa penulis aktif dalam beberapa organisasi Intra dan Ekstra Kampus:

1. UKM KOPMA Raden Intan
2. UKM-F RABBANI
3. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan nikmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umrah di PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel Sukarame Kota Bandar Lampung”.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW, yang telah membimbing kita jalan yang diridhoi oleh Allah SWT dan selalu kita nantikan syafa’atnya di akhir zaman kelak.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) di jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Pada kesempatan ini penulis juga hendak menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
3. Dosen Pembimbing I Bapak Badaruddin, M.Ag & Pembimbing II Bapak Rouf Tamim, M.Pd.I beserta Bapak Ibu Dosen dan Civitas akademika Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Raden Intan Lampung.
4. Kepada pihak PT. Daanish Mka Salsa Tours and Travel Sukarame Kota Bandar Lampung yang telah menerima dan mendukung terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh staf perpustakaan umum dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah memfasilitasi referensi buku-buku dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Sahabat-sahabat seperjuangan, yang selalu semangat dalam menuntut ilmu.

Bandar lampung, Desember 2020
Penulis

Wahid Harsono

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| PERSETUJUAN | iv |
| PENGESAHAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|-----------------------------|---|
| A. Penegasan Judul | 1 |
| B. Latar Belakang | 2 |
| C. Rumusan Masalah..... | 6 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 6 |
| F. Metode Penelitian..... | 7 |

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH

| | |
|--|----|
| A. Manajemen Pelayanan..... | 15 |
| 1. Manajemen | 15 |
| a. Pengertian Manajemen..... | 15 |
| b. Unsur-unsur Manajemen | 16 |
| c. Fungsi Manajemen | 17 |
| 2. Pelayanan..... | 22 |
| a. Definisi Pelayanan | 22 |
| b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik | 23 |
| B. Haji dan Umrah | 25 |
| 1. Haji dan Ruang Lingkupnya | 25 |
| 2. Umrah dan Ruang Lingkupnya | 30 |

| | |
|---|----|
| C. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah | 31 |
|---|----|

BAB III PT. DAANISH MIKA SALSA TOURS AND TRAVEL SUKARAME KOTA BANDAR LAMPUNG

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum PT. Daanish Mika Salsa | 35 |
| 1. Sejarah Berdiri | 35 |
| 2. Visi dan Misi..... | 35 |
| 3. Filosofi Usaha | 36 |
| 4. Struktur Organisasi | 37 |
| 5. Program-program | 48 |
| 6. Standar Operasional Prosedur | 42 |
| B. Fungsi Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umrah PT. Daanish Mika Salsa | 43 |
| 1. Perencanaan | 43 |
| 2. Pengorganisasian | 52 |
| 3. Pengarahan..... | 53 |
| 4. Pengawasan..... | 54 |
| C. Pelayanan Haji dan Umrah PT. DMS Tours and Travel | 55 |
| 1. Adminstrasi..... | 56 |
| 2. Pembinaan/ Bimbingan Manasik | 58 |
| 3. Transportasi | 59 |
| 4. Akomodasi..... | 59 |
| 5. Konsumsi..... | 60 |
| 6. Kesehatan..... | 61 |

BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DAN UMRAH PT. DAANIS MIKA SALSA TOURS AND TRAVEL

| | |
|---|----|
| A. Fungsi Manajemen Dalam Pelaksanaan Pelayanan Hajidan Umrah PT. Daanis Mika Salsa Tours And Travel..... | 63 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| B. Penerapan Manajemen Dalam Pelaksanaan Pelayanan Haji dan Umrah PT. Daanis Mika Salsa Tours And Travel..... | 65 |
|---|----|

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 69 |
| B. Saran | 71 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Program Haji Plus | 38 |
| Tabel 2 program Umrah Reguler..... | 40 |
| Tabel 3 Program Umrah Plus | 40 |
| Tabel 4 Program Umrah Awal Ramadhan | 40 |
| Tabel 5 Program Umrah Full Ramadhan..... | 41 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Judul Skripsi

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian KESBANGPOL

Lampiran 3 SK Izin Lembaga

Lampiran 4 Turnitin

Lampiran 5 Foto Kegiatan Penelitian

Lampiran 6 Brosur Program Haji & Umrah PT. Daanish Mika Salsa
Tours and Travel



BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul **“Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umrah PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel Sukarame Kota Bandar Lampung”**. Untuk menghindari terjadinya kesalahan terhadap pemaknaan beberapa istilah yang digunakan, untuk itu perlu di uraikan istilah judul sebagai berikut.

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa inggris *management* yang berarti ketatalaksanaan, tatapimpinan, dan pengelolaan. Manajemen diartikan sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.¹ Menurut Malayu S.P. Hasibuan, manajemen diartikan sebagai ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.²

Berdasarkan definisi tersebut dapat penulis simpulkan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu.³

Pelayanan yang dimaksud di sini adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan travel haji dan umrah kepada calon jama'ah, yang dalam hal ini adalah P.T. DMS Tours and

¹Awaludin Pimay, *Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu: 2013), h.1.

²Badrudin, *Dasar-Dasar manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 3.

³Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h.183.

Travel, mulai dari tahap pendaftaran, hingga kepulangan jama'ah haji dari Tanah suci ke Indonesia. Pelayanan tersebut mencakup pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan konsumsi.

Agen travel adalah suatu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi orang-orang yang merencanakan untuk mengadakannya.⁴ Agen travel menawarkan suatu produk berupa jasa perjalanan, kendaraan, hotel, dan konsumsi. Dalam perjalanan ibadah haji dan umrah sangat diperlukan suatu agen travel. P.T. DMS Tours and Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan perjalanan ibadah haji dan umrah mulai dari pelayanan pendaftaran secara administratif sampai kembalinya jama'ah ke tanah air. Yang beralamat di Jl. Ryacudu N0. 24D Way Dadi, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan memfokuskan penelitian pada proses *planning*, *organizing*, *atuating*, dan *controlling* dalam kegiatan untuk melayani calon jama'ah haji dan umrah dari awal pendaftaran sampai kembalinya jama'ah ke tanah air pada tahun 2019.

B. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi penduduk terbanyak di dunia, dengan mayoritas warga negaranya beragama Islam, sekaligus menjadi negara pengirim jama'ah haji terbanyak dalam setiap tahunnya, demikian juga dengan ibadah umrah yang berlangsung hampir sepanjang tahun.

Ibadah haji merupakan salah satu kewajiban bagi umat Islam yang mampu, sesuai dengan tuntunan syariat Islam dan merupakan salah satu dari rukun Islam yang kelima. Ibadah haji wajib dilaksanakan sekali dalam seumur hidup. Sebagai rukun Islam, haji hukumnya wajib sebagaimana dalam firman Allah Swt. dalam QS. Ali Imran 3:97 berikut ini

⁴Wadiyo, "Tips Jitu Pemasaran Agen Travel, Simpel dan Mudah Diterapkan" (On-line), tersedia di: <https://manajemenkeuangan.net/pemasaran-agen-travel/> (06 Juli 2020).

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى
النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ ۚ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.(QS. Ali Imran 3:97).

Berdasarkan ayat di atas, dijelaskan bahwa ibadah haji merupakan kewajiban seorang hamba kepada Rabbnya.

Ibadah haji wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat (*istitho'ah*) sekali seumur hidupnya.⁵ Rukun Islam yang kelima ini memiliki karakteristik yang khusus. Sebab berbeda dengan rukun Islam lainnya, (syahadat, shalat, zakat dan puasa) yang dalam pelaksanaannya cenderung individual dan tidak memerlukan daya dukung secara khusus. Sedangkan ibadah haji harus dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu pada bulan *Dzulhijah* dan di Kota Makkah, Saudi Arabia

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jama'ah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi,

⁵Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. *Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 1430 H/ 2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011) h. 1.

pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jama'ah haji.⁶

Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut wajib dijalankan secara konsisten, luwes dan transparan. Atas dasar tersebut pemerintah selalu berupaya melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga calon jama'ah haji dan umrah dapat menunaikan ibadah haji dan umrah dengan mudah, tertib, aman, dan kembalinya dari tanah suci memperoleh haji mabrur.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses, yaitu dapat memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan, dari persiapan sebelum perjalanan, ketika di Arab Saudi, maupun setelah pulang ke tanah air, dan mencapai target yang dicapai maka perlu adanya pengelolaan dan pelayanan yang baik. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jama'ah dalam menunaikan ibadah haji bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapat kepuasan.⁷ Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian, dan lain-lain. Arti pelayanan disini juga mencakup pembimbingan ibadah haji dan umrah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen yang baik, salah satunya adalah manajemen di bidang pelayanan. Adanya manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dapat melayani jama'ah secara maksimal, efektif dan efisien.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jama'ah akan memberikan kepuasan pada jama'ahnya yang pada akhirnya

⁶Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI), h. 43.

⁷Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 5.

akan menciptakan loyalitas jama'ah pada pengelola yang dalam hal ini adalah pihak travel yang bersangkutan. Apabila pelayanan jasa sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu juga dengan sebaliknya apabila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum secara jelas, mampu memberikan kepercayaan kepada jama'ah.⁸

Dengan manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jama'ah haji dan umrah bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jama'ah diberangkatkan ke tanah suci hingga kembali ke tanah air. Sehingga jama'ah haji dan umroh merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama.

Banyaknya travel perjalanan haji dan umroh yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jama'ah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menjadikan P.T. DMS Tours and Travel sebagai objek penelitian karena lembaga tersebut merupakan salah satu lembaga penyedia jasa pelayanan ibadah haji dan umrah dengan pengguna jasa pelayanan yang sudah cukup banyak, dapat diartikan bahwa P.T.

⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9.

DMS Tours and Travel menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan ibadah haji dan umrah khususnya di wilayah Bandar Lampung, hal ini menimbulkan persaingan antar agen travel, sehingga setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan dengan mutu terbaik untuk menarik simpati jama'ah. Maka peneliti tertarik dan ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umrah di P.T. DMS tours and Travel pada tahun 2019.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan fungsi manajemen P.T. DMS Tours and Travel?
2. Bagaimana pelayanan calon jama'ah haji dan umrah PT. DMS Tours and Travel?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian menyebutkan tentang apa yang ingin diperoleh melalui kegiatan penelitiannya. Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen P.T. DMS Tours and Travel.
- b. Untuk mengetahui pelayanan calon jama'ah haji dan umrah PT. DMS Tours And Travel.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman. Hasil penelitian ini akan menambah referensi dan kepustakaan di jurusan Manajemen Dakwah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan, serta diharapkan dapat menjadi bahan bagi penelitian sejenis lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bahan pertimbangan dan masukan bagi P.T. DMS Tours and Travel dalam meningkatkan manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah di masa yang akan datang.
- b. Pertimbangan bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji lainnya yang ada di Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilakukan di lapangan dengan merujuk pada landasan teori yang ada.⁹ Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang sifatnya deskriptif. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan dua jenis pendekatan penelitian yaitu kepustakaan dan penelitian lapangan.¹⁰

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan membaca dan mencari informasi dari berbagai referensi yang relevan dengan penulisan skripsi ini, seperti buku-buku, majalah, jurnal, internet dan karya ilmiah lainnya. Informasi yang didapatkan dijadikan sebagai bahan pendukung dan penguat analisa yang diperoleh dari penelitian lapangan.

⁹ Nurul zuriah, *Metode Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), h. 28

¹⁰ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (jakarta : PT. Bumi Aksara, 2004), h. 28

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan (*field research*) adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dari lapangan sesuai dengan objek pembahasan menitikberatkan pada kegiatan lapangan. Adapun cara dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka, observasi dan wawancara.¹¹

2. Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguraikan Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah haji dan Umrah yang diterapkan di P.T. DMS Tours and Travel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, catatan atau nemo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung.¹² Tujuan menggunakan pendekatan kualitatif adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris dibalik fenomena yang terjadi terkait dengan manajemen pelayanan yang diterapkan di P.T. DMS Tours and Travel secara lebih detail dan mendalam.

3. Partisipan dan subjek Penelitian

a. Partisipan

Penelitian ini melibatkan beberapa orang sebagai partisipan, yaitu pengurus/ karyawan PT. Daanish Mika Salsa Tours And Travel, dan jama'ah yang telah menggunakan jasa pelayanan PT. Daanish Mika Salsa Tours And Travel dengan kriteria sebagai berikut:

¹¹Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), H. 32

¹²Eprinsts.ac.id

- 1) Pengurus atau karyawan dari PT. Daanish Mika Salsa Tours And Travel yang membidangi tentang pelayanan tersebut.
- 2) Pengurus atau karyawan yang bekerja atau telah tercatat menjadi anggota.
- 3) Informan (3 Orang jamaah umrah di tahun 2019).

Setelah mengemukakan kriteria di atas, maka diperoleh partisipan berjumlah 10 orang sebagai sumber data.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. DMS Tours and Travel yang terletak di Jl. Ryacudu N0. 24D Way Dadi, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data penelitian. Tanpa mengetahui teknik penelitian, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan interview, (wawancara), observasi (pengamatan), dokumentasi dan gabungan ketiganya.¹³

a. *Interview* (wawancara)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat *interview guide* (panduan wawancara).¹⁴ *Interview* atau wawancara merupakan percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu. kegiatan ini merupakan proses tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih

¹³Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 224

¹⁴Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 113

saling berhadapan secara fisik (langsung). Oleh karena itu kualitas hasil wawancara ditentukan oleh pewawancara, responden, pertanyaan, dan situasi wawancara.

Teknik wawancara yang penulis gunakan yaitu wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.¹⁵

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena yang diselidiki dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.¹⁶ Metode ini digunakan peneliti untuk mengamati tempat, kinerja penelitian dan membandingkan data yang didapat dari wawancara dan dokumentasi dalam kurun waktu tertentu di P.T. DMS Tours and Travel khususnya pada manajemen pelayanan perusahaan tersebut. Data yang dibutuhkan dalam observasi ini guna mendukung kevalidan data pada wawancara seperti pelaksanaan kegiatan pelayanan calon jama'ah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak, mereka dapat berupa anekdot, surat, buku harian, dan dokumen-dokumen.¹⁷ Dokumen merupakan sumber data yang sangat penting dalam analisis konsep bersejarah. Data yang diperlukan adalah data yang berkaitan langsung dengan segala aspek perusahaan mulai

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 197

¹⁶*Ibid*, h. 175

¹⁷Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: Reflika Aditama, 2012), h. 215.

dari sejarah, visi misi, struktur organisasi, program-program, SOP pelayanan, dan jenis data lain yang berhubungan dengan perusahaan.

5. Teknik analisis data

Berdasarkan dari masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini merupakan penelitian implikatif dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data didapatkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion*.¹⁸

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Makin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data makin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu maka perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.¹⁹

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart, dan sejenisnya.²⁰

¹⁸*Ibid.*, h. 338.

¹⁹*Ibid.*, h. 338.

²⁰*Ibid.*, h. 341.

c. *Conclusion* (Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dibuktikan dengan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada pengumpulan data berikutnya.²¹

6. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.²²

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data.²³

B. Tinjauan Pustaka

Dalam penyusunan skripsi ini sebelum penulis mengadakan penelitian lebih lanjut kemudian menyusun menjadi karya ilmiah, maka langkah awal yang penulis lakukan adalah mengkaji terlebih dahulu dan melihat literatur-literatur yang akan dijadikan referensi oleh penulis. Setelah penulis melakukan kejian ke pustakaan penulis akhirnya menemukan beberapa karya ilmiah yang membahas tentang:

1. Karya Anisa Pratiwi, NPM. 1341030061, Jurusan: Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu

²¹*Ibid.*, h. 343.

²²*Ibid.*, h. 372.

²³*Ibid.*, h. 373.

Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang diberikan kepada calon jama’ah haji cukup baik dan sempurna hal ini terbukti dengan semakin tingginya minat jama’ah yang bergabung dengan KBIH Al-Ikhwan.²⁴

2. Karya Ili Martiyani NPM. 131311067, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Wali Songo Semarang, dengan judul skripsi “Implementasi Fungsi Pelayanan Prima Pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang”. Hasil penelitian ini menunjukkan Proses pelayanan BMT Walisongo berusaha memberikan kemudahan anggota dan calon anggota dalam bertransaksi, yaitu dengan jenis produk akad simpanan yang sesuai keinginan anggota, diantaranya simpanan sukarela (sirela) dan simpanan berjangka (sijangka). Dari uraian data yang dimiliki oleh peneliti sebelumnya, menunjukkan bahwasannya fungsi pelayanan prima di BMT Walisongo Semarang sudah terlaksana dengan baik, tentu saja pihak BMT Walisongo terus berupaya memaksimalkan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggannya.²⁵
3. Karya Joko Sulak Suwarno NPM. 091311014, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

²⁴Anisa Pratiwi, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”, (Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017)

²⁵Leli Martiyani, “Implementasi Fungsi Pelayanan Prima Pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang” (Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Wali Songo Semarang, 2018)

Kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. kelebihanannya yaitu adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di pondok pesantren SELAMET, yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji, Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya; ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll, Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, Adanya subsidi dari pemerintah, Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, Adanya tenaga ahli profesional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. sedangkan kekurangannya yaitu; Latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dll, sehingga mempengaruhi daya tangkap jamaah terhadap informasi yang disampaikan, Kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, Pindahannya jamaah ke daerah lain, Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.²⁶

²⁶Joko Sulak Suwarno, “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015” (Skripsi Program Sarjana Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang)

BAB II

MANAJEMEN PALAYANAN HAJI DAN UMRAH

A. Manajemen Pelayanan

1. Manajemen

a. Definisi Manajemen

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pngendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumberdaya organisasi lainnya dem tercapainya tujuan organisasi.¹

Menurut George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagaimana dikutip oleh Rosadi Ruslan sebagai berikut. “Manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya lainnya”.

Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manausia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.²

Mary Parker Follet mengemukakan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.³ Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer atau pengurus dilingkungan organisasi atau suatu lembaga untuk mencapai tugas atau tujuan-tujuan suatu organisasi harus melibatkan orang lain dan tidak mungkin melakukan dengan seorang diri. Manajemen

¹ H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: P.T. Bumi Aksara, 2008), h. 2

²Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 2.

³Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPPE, 2010), h. 8.

diperlukan sebagai upaya agar kegiatan organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.⁴

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, kepemimpinan, pengendalian dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

b. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man, money, methode, machine, materials*, dan *market*.

1) *Man* (Manusia, Tenaga Kerja)

Dalam hal ini, yang disebut *man* disini berarti sumberdaya manusia yaitu pembimbing haji.

2) *Money* (Uang Atau Pembiayaan)

Pembiayaan dalam hal ini berarti dana haji yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji yang bersumber dari kementrian agama.

3) *Material* (Bahan-Bahan Atau Perlengkapan)

Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak akan dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.

4) *Mechine* (Mesin-Mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, kegiatan dapat dikatakan cepat

⁴Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kenana, 2005), h. 7.

dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.

5) *Method* (Metode, Cara, Sistem Kerja)

Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran menyelesaikan tugas.

6) *Market* (Pasar)

Peran pasar sangatlah penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya kualitas atau besar kecilnya laba yang akan diperoleh perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.⁵

c. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen menurut para ahli berbeda-beda, tetapi dari semua ahli yang mengemukakan fungsi manajemen terdapat kesamaan fungsi.

Menurut G.R. Terry, untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*atuating*), serta pengawasan (*controlling*).⁶

Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing fungsi manajemen.

1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan merupakan suatu pilihan yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan

⁵Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: P.T. Bumi Aksara, 2005), h. 2.

⁶T.Hani Handoko, *manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), Edisi 2, h.5.

kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki.

Perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai dimasa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya.⁷

Pembatasan yang kompleks merumuskan perencanaan sebagai penetapan apa yang harus dicapai, siapa yang bertanggungjawab, dan mengapa penetapan harus dicapai.⁸

Dalam suatu organisasi perencanaan memiliki posisi yang penting dari tahapan-tahapan selanjutnya. Kematangan dan kesalahan dalam perencanaan mampu memberi pengaruh positif dan negatif pada masa yang akan datang, sehingga suatu perencanaan yang dibuat adalah selalu memikirkan dampak jangka panjang yang mungkin akan dialami.⁹

Semua kegiatan perencanaan pada dasarnya melalui empat tahap sebagai berikut:¹⁰

- a) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan di mulai dengan keputusan-keputusan tentang kegiatan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya secara tidak efektif.
- b) Merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi perusahaan sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan.

⁷ Sukanto Reksohadi Prodjo, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), h. 13.

⁸ Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 15.

⁹ Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 34.

¹⁰ Sukanto Reksohadi Prodjo, *Dasar-Dasar...*, h. 29.

- c) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan.
 - d) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi merupakan proses penyusunan pembagian kerja kedalam unit-unit kerja dan fungsinya beserta penetapannya dengan cara-cara yang tepat mengenai orang-orangnya, yang harus menduduki fungsi-fungsi itu berikut penentuannya dengan tepat tentang hubungan wewenang dan tanggungjawab, yakni penting demi adanya pembagian kerja secara tepat.¹¹

Organizing merupakan pengelompokan kegiatan yang diperlukan, yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi, serta menetapkan kedudukan dan sifat antara masing-masing unit tersebut. Pengorganisasian dapat dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggungjawab masing-masing dengan tujuan tercapainya aktivitas-aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.¹²

Pengorganisasian (*organizing*) dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil.¹³

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan

¹¹*Ibid.*, h. 32.

¹²Badrudin, *Dasar-Dasar...*, h. 15.

¹³Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Majenang: Pustaka El-Bayan, 2012), h. 14.

adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertikal maupun horizontal yang bermuara ke-satu arah untuk mencapai satu tujuan.

Kegiatan suatu organisasi terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya, dalam mencapai suatu tujuan. Semakin terakomodir dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Adapun tujuan organisasi ialah untuk membimbing manusia bekerjasama secara efektif.¹⁴

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik-baiknya demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis.¹⁵

menurut George R. Terry pengarahan atau pelaksanaan disebut juga gerakan, mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.¹⁶

Pada tahap ini peran manajer sangat penting untuk dapat menggerakkan semua elemen-elemen yang ada sesuai fungsi dan tugasnya. Oleh karena

¹⁴Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978), h. 7.

¹⁵Ondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007) Cet Ke-2 h. 95

¹⁶George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 17.

itu, dalam melakukan pengarahan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut.¹⁷

- a) Pemberian motivasi
 - b) Penjalinan hubungan
 - c) Penyelenggaraan komunikasi
 - d) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan
- 4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Pengawasan dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan, maka proses manajemen dalam merealisasikan tujuan dimulai.¹⁸ Proses ini merupakan suatu aktivitas standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Jika tidak dilakukan pengawasan maka dapat terjadi pelaksanaan perencanaan tidak terlaksana dengan baik.¹⁹

Pengawasan (*controlling*) adalah langkah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi, dan mengambil tindakan korektif bila diperlukan agar hasilnya sesuai dengan apa yang telah direncanakan.²⁰ Oleh sebab itu, lembaga harus selalu memonitoring dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah-masalah yang dapat mengganggu jalannya roda organisasi dapat sedini mungkin diketahui, agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan yang ada. Dari fungsi-fungsi manajemen tersebut terjadilah proses manajemen yang merupakan

¹⁷Ibrahim Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), h. 112.

¹⁸ Badrudin, *Dasar-Dasar...*, h. 152.

¹⁹ Farthul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif...*, h. 17.

²⁰ Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996), h. 35.

rangkaian aktivitas yang satu sama lainnya saling berkaitan dan tersusun secara sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan.²¹

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.²²

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.²³

Menurut Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan adalah hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.²⁴ Sementara menurut pendapat H.A.S. Moenir, “pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.”²⁵ Pelayanan

²¹H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: P.T. Bumi Aksara, 2008), h. 23.

²²Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet. 2, h. 446.

²³Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 26.

²⁴Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h. 2.

²⁵Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 17.

diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.²⁶

b. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standar yang sudah ditentukan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumberdaya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang dianggap menjadi yang terbaik oleh konsumen. Karena konsumen akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat ditularkan kepada calon konsumen atau pelanggan lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan penyajian pelayanan yang baik maka hal ini dapat menaikkan citra perusahaan dimata konsumen.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan citra yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik, baik bagi perusahaan maupun karyawan yang bertugas melayani jama'ah.²⁷

²⁶Kasmir, *Etika Customer...*, h. 15.

²⁷Kasmir, *Etika Customer...*, h. 15.

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat hati pelanggan atau konsumen sehingga pengunjung semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2) Mampu berkomunikasi dengan baik

Mampu berkomunikasi dengan baik artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap konsumen. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan atau karyawan. Selain itu, karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

3) Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Berusaha memahami kebutuhan konsumen artinya para karyawan khususnya *customer service* harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen. Karyawan yang lamban akan membuat konsumen lari.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani konsumen diharapkan para karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan konsumen.

B. Haji dan Umrah

1. Haji dan Ruang Lingkupnya

a. pengertian haji

Haji secara *lughawi* (etimologis) berasal dari bahasa Arab *Al-Hajj* berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Selain itu, *al-hajj* berarti mengunjungi atau mendatangi. Makna ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, di mana umat Islam dari berbagai negara mengunjungi dan mendatangi Baitullah (Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung.²⁸

Menurut Sabiq, Haji adalah perjalanan menuju Makkah dengan tujuan untuk melaksanakan *thowaf*, *sa'i*, *wukuf* (bermalam) di Arafah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.²⁹

Menurut Bahrudin HS, pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi Ka'bah yang terletak di *Masjidil Haram* di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.³⁰

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa, ibadah haji adalah berkunjung ke *Baitullah* untuk memenuhi panggilan Allah SWT. Dengan melaksanakan serangkaian ibadah, yakni *wukuf*, *tawaf*, *sa'i* dan ibadah lainnya pada waktu telah ditentukan.

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memenuhi kriteria *istitha'ah* (sanggup). Sebagaimana firman Allah SWT. Dalam surat Ali Imran ayat : 97.

²⁸Said Aqil Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji : Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta Selatan: Ciputat Press, 2003), h. 1.

²⁹Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Tiga*, (Jakarta: Cakrawala Publising, 2008), h. 2.

³⁰Bahrudin HS. *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984),h.107.

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ
 عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ
 فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, makam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, barang siapa mengingkari, maka sesungguhnya Allah maha kaya dari semesta alam”. (Q.S. Ali-Imran: 97).

Sanggup dalam ayat tersebut berarti sehat, aman dalam perjalanan, cukup biaya (baik untuk membiayai perjalanan ke *Baitullah* maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya), serta tidak terjadi hal-hal yang dapat menghalanginya untuk menunaikan ibadah haji.³¹

b. Syarat Wajib Haji

Syarat wajib haji adalah syarat-syarat yang harus terpenuhi dahulu sebelum seseorang diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji. Syarat-syarat wajib haji yaitu:

1) Islam

Islam adalah syarat utama diterimanya ritual ibadah seseorang, termasuk juga ibadah haji. Seseorang yang statusnya bukan muslim, maka walaupun dia mengerjakan semua bentuk ritual haji, tetapi tetap saja tidak sah ibadahnya. Dan tentunya, apa yang dikerjakannya itu juga tidak akan diterima Allah SWT sebagai bentuk kebaikan.

³¹ Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan*, (Semarang: Dahara Prize, 1994), h. 6.

2) Aqil

Sekian banyak jenis makhluk Allah di dunia ini, manusia adalah satu-satunya (selain jin) yang diberi akal. Maka dengan adanya itu manusia diberi *taklif* (beban) untuk menjalankan perintah-perintah Allah dan meninggalkan larangan-Nya. Seandainya ada seseorang yang menderita kerusakan pada akalnya, entah gila atau atau penyakit syaraf lainnya, berangkat menunaikan ibadah haji, maka sesungguhnya hajinya itu tidak sah.

3) Baligh

Syarat baligh ini merupakan syarat wajib dan bukan syarat sah. Maksudnya, anak kecil yang belum baligh tidak dituntut untuk mengerjakan haji, meski dia punya harta yang cukup untuk membiayai perjalanan ibadah haji ke Mekkah. Akan tetapi apabila dia mengerjakannya juga, maka hukumnya sah dalam pandangan syariah.

4) Merdeka

Seorang budak tentu tidak diwajibkan untuk mengerjakan ibadah haji, meski pun kalau dia diberi kesempatan untuk melakukannya, hukumnya sah. Sebab seorang budak tidak memenuhi banyak syarat wajib haji. Selain karena budak tidak punya harta yang bisa membiayainya berangkat haji, budak juga punya kewajiban untuk melayani tuannya. Bila budak berangkat haji, maka hak tuannya menjadi terabaikan.

5) Mampu

Para ulama banyak yang merinci tentang kriteria mampu menjadi beberapa hal, antara lain mampu secara fisik (badan), mampu secara harta, dan juga mampu secara keadaan, yakni keadaan yang aman dan kondusif.³²

³² Ahmad sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan (6) Haji dan Umrah*, (Jakarta: DU Publishing, 2011), h. 80.

c. rukun haji

rukun haji adalah rangkaian kegiatan dalam ritual ibadah haji yang harus dilaksanakan. Tidak ada ganti bagi orang yang meninggalkan. Rukun haji tersebut yaitu:

1) *Ihram*

Rukun yang utama dalam ibadah haji adalah berihram. Berihram dalam istilah para ulama adalah masuk ke dalam suatu wilayah dimana keharaman-keharaman itu diberlakukan dalam ibadah haji. Diantara larangan-larangan itu misalnya mengadakan akad nikah, berhubungan suami istri, membunuh hewan, memotong kuku dan rambut, memakai wewangian atau parfum, mengenakan pakaian berjahit buat laki-laki, atau menutup wajah dan kedua telapak tangan bagi wanita dan sebagainya.

2) *Wuquf*

Ibadah *wuquf* di Arafah hanya dilakukan setahun sekali saja, yaitu setiap tanggal 9 Dzulhijjah. Di luar tanggal tersebut, tidak ada *wuquf* di Arafah. Orang yang sekedar pergi umrah di luar musim haji tidak perlu melakukan *wuquf* di Arafah.

3) *Tawaf*

Tawaf adalah gerakan ibadah haji dengan cara berputar mengelilingi Ka'bah yang dimulai dari *hajar aswad* dan diakhiri di *hajar aswad* juga setelah tujuh putaran, dengan menjadikan bagian kanan tubuhnya menghadap ke Ka'bah.

4) *Sa'i*

Sa'i adalah berjalan tujuh kali antara Shafa dan Marwah menurut jumhur ulama. Dasarnya adalah apa yang dikerjakan oleh Rasulullah SAW bahwa beliau melaksanakan *sa'i* tujuh kali.

5) *Al-Halqu wa At-Taqsir*

Istilah *al-halqu wa at-taqshir* maknanya adalah menggunduli rambut dan menggunting sebagian rambut. Para ulama diantaranya mazhab Al-Hanafiyah, Al-Malikiyah dan As-Syafi'iyah berpendapat bahwa tindakan itu bagian dari manasik haji, dimana *tahallul* dari umrah atau dari haji belum terjadi manakala seseorang belum melakukannya.

6) Tertib

Tertib maksudnya, bahwa semua rukun ini harus dikerjakan secara tertib berdasarkan urutan-urutannya. Dan bila tidakurut atau tidak tertib, maka hukumnya tidak sah.³³

d. Macam-macam Ibadah Haji

Dalam pelaksanaan ibadah haji dari zaman Rasulullah SAW hingga sekarang, ada tiga cara yang bisa dilakukan, yaitu:

1) Haji *Ifrad*

Haji *Ifrad* ini dilaksanakan secara terpisah antara haji dan umrah, masing-masing dikerjakan secara tersendiri dalam waktu yang berbeda, namun tetap harus dikerjakan dalam satu musim haji. Dalam cara *Ifrad* ini jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji terlebih dahulu. Kemudian bisa dilanjutkan dengan melakukan umrah dalam satu musim haji atau waktu haji.

2) Haji *Qiran*

Haji *Qiran* yaitu pelaksanaan haji dengan cara menunaikan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Dengan demikian, prosesi *Tawaf*, *Sa'i*, dan *Tahallul* untuk haji dan umrah dilakukan satu kali atau sekaligus. Tetapi karena hal inilah jama'ah haji dikenakan Dam (denda) yaitu menyembelih seekor kambing, atau jika tidak mampu dapat berpuasa 10 hari. Dan bagi jama'ah yang

³³ *Ibid.* h. 124.

melaksanakan haji *Qiran* disunnahkan untuk melakukan *Tawaf Qudum* saat baru tiba di Mekkah.

3) Haji *Tamattu'*

Haji *Tamattu'* adalah ibadah haji yang dikerjakan dengan cara mendahulukan umrah terlebih dahulu, baru setelah itu mengerjakan haji.³⁴

Ketiga cara tersebut mempunyai kemudahan masing-masing. Sehingga calon jama'ah haji bisa memilih cara yang mudah sesuai dengan kemampuan masing-masing individu untuk dikerjakan.³⁵

2. Umrah dan Ruang Lingkupnya

a. Pengertian Umrah

Adapun pengertian umrah, berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan bertawaf di sekelilingnya, kemudian bersa'i antara Shafa dan Marwah, serta mencukur rambut (*tahallul*) tanpa wukuf di arafah.³⁶ Umrah juga bisa berarti melakukan perjalanan mengunjungi Baitullah serta mengunjungi beberapa tempat-tempat bersejarah termasuk makam Nabi Muhammad SAW di Madinah.

b. Syarat Umrah

Adapun ulama hukum Islam (fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah umrah adalah :

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal
- 4) Orang merdeka
- 5) Mampu (*istitha'ah*)

³⁴Zakiah Darajat, *Haji Ibadah Yang Unik*, (Jakarta: Rahama, 1996), h. 85.

³⁵Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015), h. 75.

³⁶Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), h.

c. Rukun Umrah

Adapun rukun umrah menurut para *fuqaha* yang menjadikan sahnya suatu ibadah umrah adalah :

- 1) *Ihram*
- 2) *Tawaf*
- 3) *Sa'i*
- 4) Bercukur untuk *tahallul*.³⁷

d. Macam-Macam Umrah

Adapun Umrah itu sendiri terbagi menjadi dua berdasarkan hukum pelaksanaannya, yaitu umrah wajib dan umrah sunnah :

1) Umrah Wajib

Umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga *umratul Islam* dan *umrah sunnah*. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.³⁸ Umrah yang wajib adalah umrah yang dilaksanakan bersamaan dengan ibadah haji, baik haji *ifrad*, haji *tamattu* dan haji *qiran* serta umrah yang dilaksanakan karena adanya nazar ingin berumrah ketika suatu urusannya selesai atau mendapat sesuatu yang diinginkan atau terbebas dari penyakit dan sebagainya.

2) Umrah Sunnah

Umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.

C. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Menurut Tata Sukayat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan jama'ah. Pelayanan ialah

³⁷Edi Mulyo, Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Safirah, 2013), h. 16.

³⁸Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), h. 35

pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³⁹

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji dan umrah sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jama'ah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali ke Tanah Air.⁴⁰

Dalam melayani jama'ah haji dan umrah pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, dan kesehatan. Pelayanan lain mengenai pengasramaan jama'ah haji, transportasi, pelayanan ibadah, antara lain bimbingan manasik haji, dan hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, pengurusan paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.⁴¹

Kegiatan pelayanan dalam ibadah haji dan umrah meliputi:

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, dan surat keimigrasian.

³⁹Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 132.

⁴⁰Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, (Jakarta: 2007), h. 1.

⁴¹Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 12.

Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat kemigrasian dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jama'ah haji dan umrah.

Pelayanan administrasi disini mencakup pengurusan dokumen-dokumen dan persyatan pendaftaran haji dan umrah.

2. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara melaksanakan haji dan umrah ketika berada di Tanah Suci nanti.
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci, pembimbing memdampingi dan memberi pengarahan kepada jama'ah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji.
- c. Pasca haji, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

3. Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jama'ah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

4. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan

baik dan memuaskan sehingga para jama'ah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain: pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum, serta jasa lainnya.

5. Konsumsi

Kelayakan dan penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jama'ah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya mereka yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umrah menjadi seimbang.

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti *medical chek-up*, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jama'ah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.⁴²

⁴²Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah...*, h. 134.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015)

Ahmad Sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan (6) Haji & Umrah* (Jakarta: DU Publising, 2011)

Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan*, (Semarang: Dahara Prize, 1994)

Awaludin Pimay, *Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu: 2013)

Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015)

Bahrudin HS. *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984)

Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, (Jakarta: 2007)

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet. 2

Edi Mulyo, Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Safirah, 2013)

Eprinsts.ac.id

Ernie Tissnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kenana, 2005)

Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Majenang: Pustaka El-Bayan, 2012)

George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: (Bumi Aksara, 2006)

H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: (P.T. Bumi Aksara, 2008)

Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPEE, 2010)

Ibrahim Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001)

Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009)

Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: (Alfabeta, 2011)

Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Jakarta: (Pustaka Warga Negara, 1999)

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005)

Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2004)

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)

Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)

Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999)

Nurul zuriah, *Metode Penelitian Social Dan Pendidikan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005)

Ondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007)

Philip Kotler dan Susanto, A.B, *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat, 2000

_____, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009)

Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat
Kementerian Agama RI. *Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 1430
H/ 2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian
Agama RI, 2011)

Rambat Lipiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*,
(Jakarta: Salemba Empat, 2001)

Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,
(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)

Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi,
Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Rosada, 1998)

_____, *Metode Penelitian Public Relation Dan
Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010)

Said Aqil Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji : Menuntun
Jama'ah Mencapai Haji Mabrur* Jakarta Selatan: Ciputat
Press, 2003

Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen* (Jakarta: Ghalia
Indonesia, 1978)

Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, (Jakarta: Cakrawala Publising,
2008)

Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*,
(Bandung: Alfabeta, 2016)

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta,
2003)

Sukanto Reksohadji Prodjo, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta:
BPFE, 2000)

T.Hani Handoko, *manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2004)

Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016)

Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: Reflika Aditama, 2012)

Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI)

Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015)

Zaini Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996)

Zakiah Darajat, *Haji Ibadah Yang Unik*, (Jakarta: Rahama, 1996)

Jurnal dan Skripsi

Anisa Pratiwi, "Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung", Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017

Leli Martiyani, "Implementasi Fungsi Pelayanan Prima Pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang" Skripsi Program Sarjana Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Wali Songo Semarang, 2018

Wawancara

Edi Syafril Hifni, Jamaah PT. Daanish Mika Salsa tours And Travel Bandar Lampung, *Wawancara*, (Via Telepon, 23 November 2020)

Heliyana, Wawancara dengan karyawan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel, (Bandar Lampung, 11 November 2020)

Putut Madya Bandu, Wawancara dengan karyawan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel, (Bandar Lampung, 20 Oktober 2020)

Ria Septiani, Jamaah PT. Daanish Mika Salsa tours And Travel Bandar Lampung, *Wawancara*, (Via Telepon, 23 November 2020)

Sumber On-Line

M. Faqih Husni, “Kebijakan Pemerintah dan Wawasan Informasi Haji” (On-line), Tersedia di: <https://muhamadfaqihhusni.wordpress.com>

Wadiyo Diterapkan” (On-line), tersedia, “Tips Jitu Pemasaran Agen Travel, Simpel dan Mudah di: <https://manajemenkeuangan.net/pemasaran-agen-travel/>

